

KATA PENGANTAR

Shallom,

Segala Puji, Hormat dan Kemuliaan hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, atas hikmat dan rahmatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“ ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. PACIFIC INDO PACKING CABANG SURABAYA”**. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dengan selesainya penulisan Skripsi ini, penulis sangat berterima kasih atas segala bantuan dan fasilitas dari berbagai pihak yang diberikan kepada penulis guna mendukung penyelesaian Skripsi ini. Maka dikesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar - besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. DR. Ir. Teguh Soedarto, MP selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional“Veteran” Jawa Timur Surabaya.
2. Bapak DR. Dhani Ichsanuddin Nur, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional"Veteran" Jawa Timur Surabaya.
3. Bapak Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya.
4. Ibu Dra. Ec. Dwi Widajati, MM, selaku dosen pembimbing yang dengan sabar telah meluangkan waktu dan tenaganya dalam memberikan bimbingan, saran, petunjuk, dan koreksi yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap tenaga pengajar, karyawan terutama Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Surabaya.

6. Papa dan Mama serta kakaku tercinta Ayu, dan Pakde Agus atas bimbingannya, yang telah dengan sabar meluangkan waktu, tenaga, pikiran serta memberikan banyak dukungan atas penyusunan skripsi dan doa yang tulus kepada penulis.
7. Segenap karyawan-karyawati dan Pimpinan PT. Pacific Indo Packing Cabang Surabaya.

Penyusunan Skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dengan segala kerendahan hati penulis memohon kepada seluruh pihak untuk memberikan kritik dan saran yang membangun agar dalam penulisan selanjutnya dapat lebih baik dan dapat lebih bermanfaat bagi yang memerlukan.

GOD BLEES US!

Shallom.

Surabaya, April 2010

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAKSI	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang Masalah	1
1.2	Perumusan Masalah	5
1.3	Tujuan Penelitian	6
1.4	Manfaat Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Penelitian Terdahulu	7
2.2	Landasan Teori	10
2.2.1.	Pengertian Pemasaran	10
2.2.2.	Pengertian Manajemen Pemasaran	11
2.2.3.	Jasa	12
2.2.3.1.	Pengertian Jasa	12

2.2.3.2. Karakteristik Jasa	13
2.2.3.3. Kategori Jasa	14
2.2.4. Pengertian Kualitas Layanan	16
2.2.5. Dimensi Kualitas Layanan	16
2.2.6. Kepuasan Pelanggan	19
2.2.7. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	21
2.2.8. Kerangka Konseptual	23
2.3. Hipotesis	24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	25
3.1.1. Definisi Operasional	25
3.1.2. Pengukuran Variabel	30
3.2. Teknik Penentuan Sampel	31
3.2.1. Populasi	31
3.2.2. Sampel	31
3.3. Teknik Pengumpulan Data	32
3.3.1. Jenis Data	32
3.3.2. Sumber Data	33
3.3.3. Pengumpulan Data	33

3.4.	Teknik Analisis Data	33
3.4.1.	Confirmatory Factor Analysis	34
3.4.2.	Asumsi Model	35
3.4.3.3	Uji Hipotesis Unidimensi	38
3.4.3.	Pengukuran Hipotesis dan Hubungan Kausal	
3.4.3.1.	Pengujian Model dengan One	
	Step Approach	39
3.4.3.3.	Uji Kausalitas	39
3.4.4.	Evaluasi Model	40
BAB IV	PEMBAHASAN	45
4.1.	Deskripsi Obyek Penelitian	45
4.1.1.	Sejarah Singkat berdirinya PT. Pacific Indo Packing	
	Cabang Surabaya	45
4.1.2.	Visi dan Misi Perusahaan	47
4.1.3.	Struktur Organisasi Perusahaan	48
4.1.4.	Jenis Usaha Perusahaan	50
4.2.	Deskripsi Hasil Penelitian	51
4.2.1.	Deskripsi Karakteristik Responden	51
4.2.2.	Deskripsi Bukti Langsung.....	52
4.2.3.	Deskripsi Keandalan	53

4.2.4.	Deskripsi Ketanggapan.....	54
4.2.5.	Deskripsi Jaminan.....	56
4.2.6.	Deskripsi Empati.....	57
4.2.7.	Deskripsi Kepuasan Pelanggan	58
4.3.	Uji Outliers Multivariate	59
4.4.	Uji Reliability Consistency Internal.....	60
4.5.	Uji Validitas	62
4.6.	Uji Construct Reliability	63
4.7.	Uji Normalitas	65
4.8.	Analisis Model One Step Approach	66
4.9.	Uji Kausalitas	69
4.10.	Uji Hipotesis Unidimensi	70
4.11.	Uji Hipotesis Unidimensi Second Order	76
	4.11.1. Uji Hipotesis Unidimensi Kualitas Layanan	76
4.12.	Pembahasan	77
	4.12.1. Dimensi Pembentuk Kualitas Layanan	77
	4.12.2. Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	81

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1.	Kesimpulan	82
5.2.	Saran	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	:	Karakteristik Responden Berdasar Jabatan	51
Tabel 4.2.	:	Hasil Jawaban Responden Untuk Pernyataan Variabel Bukti Langsung (X1).....	52
Tabel 4.3.	:	Hasil Jawaban Responden Untuk Pernyataan Variabel Keandalan (X2).....	54
Tabel 4.4.	:	Hasil Jawaban Responden Untuk Pernyataan Variabel Ketanggapan (X3).....	55
Tabel 4.5.	:	Hasil Jawaban Responden Untuk Pernyataan Variabel Jaminan (X4).....	56
Tabel 4.6.	:	Hasil Jawaban Responden Untuk Pernyataan Variabel Empati (X5).....	57
Tabel 4.7.	:	Hasil Jawaban Responden Untuk Pernyataan Kepuasan Pelanggan (Y).....	58
Tabel 4.8.	:	Uji Outliers Multivariate.....	60
Tabel 4.9.	:	Uji Reliability Consistency Internal.....	61
Tabel 4.10.	:	Uji Validitas Standardize Factor Loading dan Construct...	63
Tabel 4.11.	:	Uji Construct Reliability dan Variance Extracted.....	64
Tabel 4.12.	:	Uji Normalitas.....	65
Tabel 4.13.	:	Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indice.....	67

Tabel 4.14.	:	Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indice.....	68
Tabel 4.15.	:	Hasil Uji Kausalitas.....	69
Tabel 4.16.	:	Uji Hipotesis Unidimensi First Order.....	70
Tabel 4.17.	:	Uji Hipotesis Unidimensi Variabel Kualitas Layanan.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2	:	Contoh Model Pengukuran Faktor Bukti Langsung.....	35
Gambar 4.1.	:	Model Pengukuran dan Struktural <i>One Step Approach</i> Eliminasi.....	67
Gambar 4.2.	:	Model Pengukuran dan Struktural <i>One Step Approach</i> Modifikasi.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. : Kuesioner
- Lampiran 2. : Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3. : Data Uji Outlier
- Lampiran 4. : Data Uji Reliabilitas
- Lampiran 5. : Data Uji Normalitas
- Lampiran 6. : Data Uji Hipotesis Kausalitas

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT.PACIFIC INDO PACKING CABANG SURABAYA

Prebandanu Satrio Utomo

Abstraksi

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa sangat tergantung pada kualitas jasa yang diberikan. Karena kualitas pelayanan yang kurang memuaskan akan membuat pelanggan merasa terganggu dan merasa dirugikan dalam hal dan waktu pelayanan. Tujuan pada penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa di PT. Pacific Indo Packing Cabang Surabaya.

Penelitian ini menggunakan variabel Kualitas Layanan (X) dengan variabel Bukti langsung (X₁), Keandalan (X₂), Daya tanggap (X₃), Jaminan (X₄), dan Empati (X₅), dan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dengan indikator Tingkat kecepatan penerbitan sertifikat (Y₁), Tingkat kemudahan dalam prosedur pembayaran (Y₂), dan Harga yang kompetitif (Y₃). Skala pengukuran dalam penelitian ini adalah Skala Interval, metode yang digunakan dalam mengukur penelitian ini adalah *semantic differential scale*, Tanggapan atau pendapat pernyataan tersebut dinyatakan dengan memberi skor yang berada pada rentang nilai 1 sampai dengan 7 pada masing-masing skala. Populasi pada penelitian ini adalah perusahaan sebagai pelanggan PT. Pacific Indo Packing Cabang Surabaya. Teknik pengambilan sampel ini adalah *Non probability sampling* dengan teknik *Purposive sampling* dengan jumlah responden 105 perusahaan. Data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari jawaban para responden dengan menggunakan media kuesioner. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner, dan wawancara. Pengolahan data yang diperoleh dengan menggunakan analisis permodelan SEM (*Structural Equation Modelling*).

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan dapat diterima.

Keywords : *Kualitas layanan, Kepuasan pelanggan*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Searah dengan perubahan secara menyeluruh dalam Dunia Perdagangan Internasional khususnya sebagai akibat dari Globalisasi Ekonomi Dunia yang secara perlahan tapi pasti terus bergulir, sangat terasa dampaknya, antara lain ditandai dengan semakin ketatnya persaingan usaha dan cepatnya perubahan-perubahan yang terjadi.

Demikian halnya terhadap para pelaku bisnis yang makin hari makin tinggi tuntutan dan kebutuhannya, sehingga hal tersebut menuntut pelaku bisnis lain sebagai pemasok memenuhi kebutuhannya agar diakui keberadaannya. Tentu saja dengan selalu meningkatkan kualitas layanan melalui : Peningkatan Kualitas Produk, Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia dan layanannya.

“Perusahaan yang bergerak di bidang jasa sangat tergantung pada kualitas jasa yang diberikan [Zeithamal dan Bitner, 1996]”. Kualitas jasa adalah salah satu faktor penting yang dapat memuaskan konsumen. Karakteristik utama jasa adalah tidak berwujud, tidak terpisahkan, bervariasi, dan mudah lenyap. Karakteristik ini memiliki pengaruh terhadap rencana, program dan strategi pemasaran. Orientasi utama bagi pemasaran jasa adalah mewujudkan kepuasan pelanggan.

Kualitas layanan merupakan faktor yang menjadi pertimbangan terpenting dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Karena kualitas pelayanan yang kurang memuaskan akan membuat pelanggan merasa terganggu dan merasa dirugikan dalam hal dan waktu pelayanan.

“Menurut Parasuraman et.al.[1985], terdapat lima indikator untuk mengukur pelayanan publik yang baik yakni : Bukti Langsung, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati.”

Dengan banyaknya perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa, khususnya di bidang kemasan kayu atau *wood packaging* untuk dijadikan kemasan barang export ke luar negeri, maka dibutuhkan suatu strategi untuk dapat bertahan dalam persaingan ini. Kualitas layanan adalah salah satu strategi yang diandalkan oleh perusahaan jasa seperti Perusahaan Kemasan Kayu, buruknya kualitas jasa atau manajemen yang diberikan perusahaan kepada konsumen akan mengakibatkan kerugian bagi perusahaan.

Kondisi persaingan antar Perusahaan Kemasan Kayu yang semakin kompetitif mengharuskan setiap Perusahaan Kemasan Kayu mengkaji ulang strategi yang digunakannya agar tidak kehilangan pelanggannya dan demi mencapai keunggulan daya saing yang berkelanjutan.

PT. Pacific Indo Packing Cabang Surabaya merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa, khususnya pada bidang kemasan kayu atau *wood packaging*. Pada tahun 2002 FAO-*Interim Commission For Phytosanitary Measures* (ICPM) telah mengesahkan suatu standar (*International Standard for Phytosanitary Measures*) untuk kemasan kayu.

Standar tersebut, *Guidelines For Regulating Wood Packaging Material International Trade* atau yang lebih di kenal dengan ISPM # 15.

Berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tersebut, maka pada tahun 2004 berdirilah PT. Pacific Indo Packing Cabang Surabaya sebagai respon positif terhadap tantangan, peluang berdasarkan kompetensi yang dimiliki.

Berdasar dari data yang diperoleh dari sumber PT. Pacific Indo Packing Cabang Surabaya, terdapat perubahan-perubahan jumlah pelanggan yang cenderung turun :

Tabel 1 : Data Pelanggan tahun 2007-2009

Tahun	Jumlah Pelanggan (Perusahaan)
2007	127 Perusahaan
2008	115 Perusahaan
2009	105 Perusahaan

Sumber : PT. Pacific Indo Packing Cabang Surabaya

Dari hasil data tersebut kita dapat menyimpulkan bahwa adanya masalah penurunan jumlah pelanggan dari tahun 2007 sampai tahun 2009.

Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan berkurang atau turun terlihat dari adanya komplain yang terus meningkat yang terjadi pada tahun 2007 sebesar 11 keluhan, tahun 2008 terdapat 13 keluhan, dan tahun 2009 terdapat 20 keluhan.

Keluhan tersebut rata-rata mengenai :

1. Keterlambatan penyerahan sertifikat :

- ❖ Terjadi karena draft sertifikat yang dikirim ke pelanggan tidak segera dikoreksi oleh pelanggan dan dikirim kembali ke Pacific Indo Packing Cabang Surabaya untuk diterbitkan sertifikat asli.
- ❖ Kelengkapan dokumen seperti packing list, bill off logging tidak segera dikirim ke Pacific Indo Packing Cabang Surabaya, sehingga penerbitan sertifikat menjadi terlambat.

2. Kualitas Pallet :

Biasanya mengenai jenis kayu, ukuran yang kurang presisi, pengiriman ke pelanggan atau pabrik.

3. Harga jasa pemeriksaan pallet :

Harga jasa pemeriksaan pallet sangat kompetitif. Alasannya adalah kemasan kayu dari Pacific Indo Packing Cabang Surabaya sudah mengalami proses pengawetan kayu atau diberi lapisan thermisida dan insectisida.

Penciptaan layanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, selain itu erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin meningkatnya kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggannya, maka diharapkan pelanggan akan merasa puas. Dengan menciptakan kualitas layanan diharapkan tidak ada lagi konsumen yang merasa kecewa atas kualitas layanan yang rendah.

“Menurut Kotler [2000], kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang diharapkan”.

“Menurut Zeithaml dan Parasuraman [1990:44], Kualitas layanan adalah persepsi pelanggan terhadap keunggulan suatu layanan. Pada dasarnya hanya pelanggan yang menilai kualitas layanan suatu badan usaha berkualitas atau tidak”.

Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan “Menurut Kotler dan Armstrong [1996:583], bahwa kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan”.

Berdasarkan fenomena tersebut maka dapat digali beberapa variabel yang membentuk kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Pacific Indo Packing Cabang Surabaya, untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan pada produk jasa yang disajikan.

Dari latar belakang diatas maka dibuat penelitian dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. PACIFIC INDO PACKING CABANG SURABAYA“ .

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan dapat dirumuskan yaitu : Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa di PT. Pacific Indo Packing Cabang Surabaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa di PT. Pacific Indo Packing Cabang Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi PT. Pacific Indo Packing Cabang Surabaya untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada pelanggan sebagai salah satu strategi dalam menghadapi persaingan dewasa ini.

2. Bagi Peneliti

Sebagai tambahan informasi dalam menghadapi dunia kerja dan lebih menjadikan sebagai pengalaman tentang bagaimana memuaskan pelanggan serta untuk penelitian lanjutan pada bidang yang sama.

3. Bagi UPN “Veteran” Jawa Timur

Hasil penelitian dapat menjadi tambahan perbendaharaan perpustakaan, sehingga dapat menjadi perbandingan bagi mahasiswa dalam menyusun penelitian ilmiah.